

# Sus derechos como cliente de la División de Rehabilitación Vocacional (DVR)



“Agradezco la oportunidad de haber participado en una mediación formal, dado que me ayudó a comunicar y entender el punto de vista e inquietudes de otras personas.”

## Solicitud de una Audiencia Formal

Para solicitar una audiencia formal, envíe por correo la información a continuación en un plazo de 20 días desde la fecha de la decisión que apela:

DSHS Office of Administrative Hearings  
PO Box 42489  
Olympia, WA 98504-2489

Favor de incluir:

- Su nombre, domicilio y número de teléfono
- Una declaración escrita explicando con qué está en desacuerdo y por qué
- Toda otra información que respalde su postura.

La audiencia formal se celebra antes de transcurridos 60 días desde la fecha en que se reciba su solicitud.

**Tenga en cuenta que:** Los servicios que reciba de la División de Rehabilitación Vocacional (DVR) continuarán mientras se evalúe el asunto, a menos que sea evidente que usted recibió servicios de la DVR por haber proporcionado información falsa o por medio de otras acciones ilegales.

Si opta por solicitar una audiencia formal, aún podrá resolver el asunto informalmente. Si logra un acuerdo con la División de Rehabilitación Vocacional antes de la audiencia, deberá notificarle a la Oficina de Audiencias Administrativas para que cancele la audiencia.

Cualquier miembro del personal de la DVR puede brindarle información adicional sobre estas opciones, incluso la información de contacto.



## Derechos del Cliente



En la División de Rehabilitación Vocacional (DVR) queremos ver que todos nuestros clientes logren sus metas laborales.

Como cliente de la División de Rehabilitación Vocacional, usted toma las decisiones sobre sus metas laborales y servicios junto con su asesor de la DVR. Es importante que usted conozca sus derechos en el proceso de rehabilitación cuando tome estas decisiones importantes.

**Si usted y su asesor de la División de Rehabilitación Vocacional (DVR) tienen problemas para lograr un acuerdo en una decisión, tiene las siguientes opciones disponibles:**

- 1 Hable con su asesor de rehabilitación vocacional (VR)**

Explique la razón de su decisión y comparta información que respalde su postura. Luego de conversar sobre estos problemas, si usted y su asesor de la DVR continúan en desacuerdo, puede solicitar que un supervisor evalúe la decisión.
- 2 Solicite asistencia del Programa de Asistencia a Clientes (CAP)**

El Programa de Asistencia a Clientes (CAP) es un programa independiente establecido por ley para ofrecer asesoría e información de forma gratuita sobre sus derechos como cliente de la División de Rehabilitación Vocacional. Puede comunicarse con el programa CAP en cualquier momento durante el proceso de rehabilitación vocacional. Un representante de este programa podrá ayudarle a entender y recibir los servicios disponibles de la DVR, o podrá ayudarle a dialogar con la DVR sobre sus inquietudes.

Para comunicarse con un representante del Programa de Asistencia a Clientes (CAP), llame al 1-800-544-2121 para voz, 1-888-721-6072 para el dispositivo TTY o por correo electrónico a [capseattle@att.net](mailto:capseattle@att.net).
- 3 Solicite mediación**

La mediación es otra opción que puede solicitar si no está de acuerdo con la decisión que ha tomado la División de Rehabilitación Vocacional. La mediación es un proceso voluntario y usted y la DVR deberán estar de acuerdo con la mediación.

La División de Rehabilitación Vocacional contratará a un mediador externo para reunirse con usted y un representante de la DVR, por lo general su asesor. Usted y la DVR tendrán la oportunidad de explicar las razones de su decisión y comunicar información que respalde su postura. La función del mediador es ayudarlo a usted y a la DVR a dialogar sobre los problemas y lograr un acuerdo mutuo.

Si la mediación no resulta en un acuerdo, aún tiene derecho a solicitar una audiencia formal o utilizar otras opciones. Para obtener mayor información o para solicitar una mediación, hable con su asesor de la DVR, con otro miembro del personal de la DVR o llame al 1-800-637-5627 (Voz y dispositivo TTY) para hablar con un representante de servicios al cliente de la División de Rehabilitación Vocacional.
- 4 Solicite una audiencia formal**

Puede saltarse las opciones informales consignadas arriba y solicitar una audiencia formal en cualquier momento que no esté de acuerdo con una decisión que haya tomado la División de Rehabilitación Vocacional.

Durante una audiencia formal, usted y la DVR podrán presentar información, testigos o documentos que respalden su postura. Puede solicitar que un abogado u otra persona lo represente, si así lo quisiera. El funcionario de audiencias tomará una decisión luego de haber considerado la información y toda la documentación presentada.

La Oficina de Audiencias Administrativas le enviará la decisión por escrito en un plazo de 30 días desde la fecha de la audiencia formal. La decisión de la audiencia es definitiva y la División de Rehabilitación Vocacional implementará dicha decisión.